LÍNGUA PORTUGUESA: **1**- Compreensão de textos. **2**- Ortografia oficial. **3**- Classe e emprego de palavras. **4**- Emprego do acento indicativo de crase. **5**- Sintaxe da oração e do período. **6**- Emprego dos sinais de pontuação. **7**- Concordância verbal e nominal. **8**- Regência verbal e nominal. **9**- Colocação dos pronomes oblíquos átonos (próclise, mesóclise e ênclise).

LÍNGUA INGLESA: **1**- Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos.

MATEMÁTICA: **1**- Números inteiros, racionais e reais; problemas de contagem. **2**- Sistema legal de medidas. **3**- Razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens. **4**- Lógica proposicional. **5**- Noções de conjuntos. **6**- Relações e funções; Funções polinomiais; Funções exponenciais e logarítmicas. **7**- Matrizes. **8**- Determinantes. **9**- Sistemas lineares. **10**- Sequências. **11**- Progressões aritméticas e progressões geométricas.

ATUALIDADES DO MERCADO FINANCEIRO: **1**- Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. **2**- Internet banking. **3**- Mobile banking. **4**- Open banking. **5**- Novos modelos de negócios. **6**- Fintechs, startups e big techs. **7**- Sistema de bancos sombra (Shadow banking). **8**- Funções da moeda. **9**- O dinheiro na era digital: blockchain, bitcoin e demais criptomoedas. **10**- Marketplace. **11**- Correspondentes bancários. **12**- Arranjos de pagamentos. **13**- Sistema de pagamentos instantâneos (PIX). **14**- Segmentação e interações digitais. **15**- Transformação digital no Sistema Financeiro.

MATEMÁTICA FINANCEIRA: **1** - Conceitos gerais - O conceito do valor do dinheiro no tempo; Capital, juros, taxas de juros; Capitalização, regimes de capitalização; Fluxos de caixa e diagramas de fluxo de caixa; Equivalência financeira. **2** - Juros simples - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. **3** - Juros compostos - Cálculo do montante, dos juros, da taxa de juros, do principal e do prazo da operação financeira. **4** - Sistemas de amortização - Sistema price; Sistema SAC.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS: **1** - Sistema Financeiro Nacional: Estrutura do Sistema Financeiro Nacional; Órgãos normativos e instituições supervisoras, executoras e operadoras. **2** - Mercado financeiro e seus desdobramentos (mercados monetário, de crédito, de capitais e cambial). **3** - Moeda e política monetária: Políticas monetárias convencionais e não-convencionais (Quantitative Easing); Taxa SELIC e operações compromissadas; O debate sobre os depósitos remunerados dos bancos comerciais no Banco Central do Brasil. **4** - Orçamento público, títulos do Tesouro Nacional e dívida pública. **5** - Produtos Bancários: Noções de cartões de crédito e débito, crédito direto ao consumidor, crédito rural, poupança, capitalização, previdência, consórcio, investimentos e seguros. **6** - Noções de Mercado de capitais. **7** - Noções de Mercado de Câmbio: Instituições autorizadas a operar e operações básicas. **8** - Regimes de taxas de câmbio fixas,

flutuantes e regimes intermediários. **9** - Taxas de câmbio nominais e reais. **10** - Impactos das taxas de câmbio sobre as exportações e importações. **11** – Diferencial de juros interno e externo, prêmios de risco, fluxo de capitais e seus impactos sobre as taxas de câmbio. **12** - Dinâmica do Mercado: Operações no mercado interbancário. **13** - Mercado bancário: Operações de tesouraria, varejo bancário e recuperação de crédito. **14** - Taxas de juros de curto prazo e a curva de juros; taxas de juros nominais e reais. **15** - Garantias do Sistema Financeiro Nacional: aval; fiança; penhor mercantil; alienação fiduciária; hipoteca; fianças bancárias. **16** - Crime de lavagem de dinheiro: conceito e etapas; Prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações; Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações. **17** - Autorregulação bancária e Normativos SARB. **18** - Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações. **19** - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações. **20** - Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 11.129 de 11/07/2022. **21** - Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4.893, de 26/02/2021. **22** - Ética aplicada: ética, moral, valores e virtudes; noções de ética empresarial e profissional. A gestão da ética nas empresas públicas e privadas. Código de Ética do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet). **23** - Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil (disponível no sítio do BB na internet). **24** – ASG (Ambiental, Social e Governança): Economia Sustentável; Financiamentos; Mercado PJ.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA: 1 - Noções de sistemas operacionais – Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2). **2** - Edição de textos, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office - Word, Excel e PowerPoint - versão O365). **3** - Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança. **4** - Proteção de estações de trabalho: Controle de dispositivos USB, hardening, antimalware e firewall pessoal. **5** - Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. **6** - Redes de computadores: Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. **7** - Navegador Web (Microsoft Edge versão 91 e Mozilla Firefox versão 78 ESR), busca e pesquisa na Web. **8** - Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns e wikis. **9** - Redes Sociais (Twitter, Facebook, Linkedin, WhatsApp, YouTube, Instagram e Telegram). **10** - Visão geral sobre sistemas de suporte à decisão e inteligência de negócio. **11** - Fundamentos sobre análise de dados. **12** - Conceitos de educação a distância. **13** - Conceitos de tecnologias e ferramentas multimídia, de reprodução de áudio e vídeo. **14** - Ferramentas de produtividade e trabalho a distância (Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Hangout, Google Drive e Skype).

VENDAS E NEGOCIAÇÃO: 1 - Noções de estratégia empresarial: análise de mercado, forças competitivas, imagem institucional, identidade e posicionamento. **2** - Segmentação de mercado. **3** - Ações para aumentar o valor percebido pelo

cliente. **4** - Gestão da experiência do cliente. **5** - Aprendizagem e sustentabilidade organizacional. **6** - Características dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. **7** - Gestão da qualidade em serviços. **8** - Técnicas de vendas: da pré-abordagem ao pós-vendas. **9** - Noções de marketing digital: geração de leads; técnica de copywriting; gatilhos mentais; Inbound marketing. **10** - Ética e conduta profissional em vendas. **11** - Padrões de qualidade no atendimento aos clientes. **12** - Utilização de canais remotos para vendas. **13** - Comportamento do consumidor e sua relação com vendas e negociação. **14** - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. **15** - Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. **16** - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. **17** - Código de Proteção e Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078/1990 (versão atualizada).

Segunda-feira	**Terça-feira**	**Quarta-feira**	**Quinta-feira**	**Sexta-feira**
revisão	revisão	revisão	revisão	revisão
Redação	Conhecimentos Bancários	Informática	Vendas e Negociações	Inglês
Matemática	Matemática	Matemática	Matemática	Matemática
Português	Ética & Vendas e Negociações	Conhecimentos Bancários	Atualidades do MEI	Livre
revisão	revisão	revisão	revisão	revisão

Segunda-feira	**Terça-feira**	**Quarta-feira**	**Quinta-feira**	**Sexta-feira**
revisão	revisão	revisão	revisão	revisão
Redação	Atualidades	Conhecimentos Bancários	Vendas e Negociações	Informática
Matemática	Matemática	Matemática	Matemática	Matemática
Português	Inglês	Português	Atualidades do MEI	Livre

revisão	revisão	revisão	revisão	revisão